เรื่องน่าอ่าน
นพดล เวชสวัสดิ์

ข้อมูลที่สูญหาย
คือกำไรชีวิตของ พีเตอร์ นอร์ตัน

ในยุคปัจจุบันที่คอมพิวเตอร์บุกเข้ามาครองโต๊ะทำงานและเป็นเครื่องมือที่จะขาดเสียมิได้ในทุกสำนักงาน คำว่า "พ่อมดคอมพิวเตอร์" ได้รับการกล่าวขานกันหนาหู เมื่ออุตสาหกรรมคอมพิวเตอร์ก้าวรุดหน้าไปยิ่งกว่านี้ ก็จะยิ่งมีที่ว่างบนแท่นบูชาให้ประชาชนได้เงยหน้าจ้องมองพ่อมดคอมพิวเตอร์ด้วยความชื่นชม

พ่อมดคอมพิวเตอร์คือบุคคลประเภทใด? ใครคือ พ่อมดจอมขมังเวทย์ผู้จุดคบเพลิงโชติช่วง ส่องทางการใช้คอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลให้พวกเราได้ดุ่มเดินสู่เป้าหมาย? คนพิเศษกลุ่มนี้จะอ่านอนาคตพยากรณ์จากลูกแก้วสุกใสใช้ไพ่ทาโรต์เป็นแนวทาง? หรือว่าจะจ้องมองฮาร์ดแวร์ส่วนเกินเพื่อหาแรงบันดาลใจในการสร้างเครื่องมือวิเศษสุดขึ้นมาอีกชิ้น?

จะใช้เกณฑ์ใดเป็นเครื่องตัดสินว่าบุคคลผู้นี้คือ พ่อมดคอมพิวเตอร์? เขียนโปรแกรมได้สักชุดจะเรียกว่า เป็นพ่อมดคอมพิวเตอร์ได้หรือยัง? เขียนหนังสือคอมพิวเตอร์สักเล่ม จะถือว่าเป็นพ่อมดคอมพิวเตอร์โดยอัตโนมัติหรือไม่? หรือจะพิจารณาในด้านการเงิน บุคคลผู้นั้นจะต้องสร้างความร่ำรวยมหาศาลจากผลิตภัณฑ์คอมพิวเตอร์อย่างนั้นหรือ?

คำถามหลากหลายข้างต้น พอจะอุ่นเครื่องปูทางสู่ปูมชีวิตของพีเตอร์ นอร์ตันได้แล้ว หนุ่มใหญ่หน้าตาสดใสผู้นี้ อายุราวสี่สิบปีเศษ เป็นชาวแคลิฟอร์เนียใต้ ร่างไม่สูงใหญ่ แต่ก็ไม่เตี้ยจนน่าเกลียด ดวงตากลมโต ผมสีทองมีปื้นสีเทาแซมที่ขมับขับเน้นให้สง่างามยิ่งขึ้น ภาพที่ปรากฏต่อสาธารณชนมักจะเป็นภาพผ่อนคลายตามสบาย แขนเสื้อพันม้วนขึ้น ปมเนกไทคลายออกหลวม ๆ หรือจะเป็นภาพยืนกอดอกอยู่ข้างจอคอมพิวเตอร์ มีรอยยิ้มระเรื่อแต้มอยู่ที่มุมปาก ประมวลความจากภาพ ก็น่าจะลงความเห็นว่า เป็นผู้ชายหน้าตาดีธรรมดา ๆ ที่พบเห็นได้ทั่วไป

ภาพหลอกตาให้หลงทิศ... ใครจะคิดว่าหนุ่มใหญ่คนนี้คือ พ่อมดคอมพิวเตอร์?

พีเตอร์ นอร์ตัน

ธาตุแท้ของพ่อมดคอมพิวเตอร์

ปูมชีวิตของพีเตอร์ นอร์ตัน เริ่มขมวดเข้มข้นในปลายทศวรรษ 1970 นอร์ตันทำงานให้บริษัทการบินอวกาศในช่วงเวลานั้นเป็นยุคเศรษฐกิจตกต่ำ บรรษัท แม็กดอนเนลล์ ดักลาส โบอิ้ง และล็อกฮีด ต่างก็ปลดพนักงานออกเป็นแถว นอร์ตันต้องรับจ้างเขียนโปรแกรม

บันไดชีวิตของพีเตอร์ นอร์ตัน

1982

* พีเตอร์ นอร์ตันสบข้อมูลสำคัญทิ้งไปโดยบังเอิญ เขาเขียนโปรแกรมกู้ข้อมูลสำหรับเครื่องไอบีเอ็มพีซี เขาขนานนามโปรแกรมนี้ว่า *นอร์ตัน ยูทิลิตี้*
* นอร์ตันก่อตั้งพีเตอร์ นอร์ตัน คอมพิวติ้ง อิงค์ (PNCI) เพื่อเปิดตลาดยูทิลิตี้
* นอร์ตันเขียนบทความลงในวารสาร PC magazine และ PC Week ต่อเนื่องมาจนถึงปี 1987

1983

* PNCI วางตลาด*นอร์ตัน ยูทิลิตี้* เวอร์ชัน 2.0
* นอร์ตันใช้กลยุทธ์การตลาดแบบเดินเท้า ออกไปพบปะกับกลุ่มผู้ใช้และร้านค้าคอมพิวเตอร์โดยตรง
* เขียนตำราคอมพิวเตอร์เล่มแรก Inside The IBM PC ตีพิมพ์โดยเบรดี้ บุ๊กส์ ได้รับการต้อนรับจนกลายเป็นหนังสือขายดี ...และเป็นหนังสือคลาสสิกในปัจจุบัน

1984

* รายได้ของ PNCI ทะลุเป้า 1 ล้านเหรียญ (แรก) นอร์ตันมองเห็นอนาคตกว้างไกลของตลาดยูทิลิตี้ ว่าจ้างแบรด คิงส์เบอรี่มาช่วยเขียนโปรแกรมในเดือนกรกฎาคม
* ว่าจ้างผู้จัดการธุรกิจคนแรกในเดือนธันวาคม เพื่อปลดภาระงานธุรการ นอร์ตันหันไปพัฒนาโปรแกรมและการตลาด
* *นอร์ตัน ยูทิลิตี้* เวอร์ชัน 3.0 ออกวางตลาด

1985

* ออกโปรแกรม *นอร์ตัน เอดิเตอร์*
* คิงส์เบอรี่และผู้ช่วยอีก 2 คน รับหน้าที่วิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์ของ PNCI

1986

* รายรับของ PNCI สูงถึง 5 ล้านเหรียญ วางตลาดจำหน่าย *นอร์ตัน คอมมานเดอร์*
* นอร์ตัน ยูทิลิตี้ได้รับรางวัลผลิตภัณฑ์ยูทิลิตี้ยอดเยี่ยม

1987

* PNCI จัดอยู่ในอันดับที่ 32 ในหมู่บริษัทเอกชนยักษ์ใหญ่ (โดยวารสาร Softletter) รายรับของ PNCI เพิ่มขึ้นถึง 11 ล้านเหรียญ
* นอร์ตันเลิกเขียนบทความ

1988

* รายรับของ PNCI ถึง 15 ล้านเหรียญ วารสาร Inc. จัดอันดับ PNCI อยู่ในลำดับที่ 138 จาก 500 บริษัทเอกชนที่เติบโตเร็วที่สุด
* พีเตอร์ นอร์ตันได้รับเกียรติเป็น*ผู้ประกอบการอิสระแห่งปี* โดยอาร์เธอร์ ยังและวารสาร Venture
* นอร์ตันมีความคิดจะนำ PNCI เข้าตลาดหลักทรัพย์

1989

* สยายปีกออกสู่ระดับนานาชาติ ผลิตภัณฑ์ของ PNCI ได้รับการแปลเป็นภาษาเยอรมัน ฝรั่งเศส และสเปนตั้งตัวแทนจำหน่ายในออสเตรเลีย สแกนดิเนเวีย และเบเนลักซ์ เปิดสำนักงานในมหานครลอนดอนและมิลาน
* เพิ่มพนักงานอีกเท่าตัว รายรับถึง 25 ล้านเหรียญ
* ตำราคอมพิวเตอร์ของพีเตอร์ นอร์ตัน ขายเกินล้านเล่ม ได้

คอมพิวเตอร์เพื่อเลี้ยงชีวิต

อยู่มาวันหนึ่ง นอร์ตันบังเอิญลบไฟล์สำคัญทิ้งไป...ซึ่งก็เป็นเรื่องธรรมดาสามัญที่ผู้ใช้คอมพิวเตอร์ทุกคนเคยพานพบกันมาแล้ว แทนที่จะป้อนข้อมูลใหม่ เขาครุ่นคิดหาวิธีเขียนโปรแกรมที่จะใช้กู้ข้อมูลนั้นกลับมาให้ได้ (คำว่า "อัจฉริยะ" อาจจะจำกัดความได้ว่า มีแรงจูงใจเป็นเลิศ หรือขี้เกียจจนตัวเป็นขน...จนต้องประดิษฐ์หาเครื่องทุ่นแรงมาใช้งาน จะเลือกนิยามด้านใดก็ได้)

โปรแกรมนั้นไม่เพียงแต่จะกู้ไฟล์ที่หาญสูญได้สำเร็จ แต่ยังช่วยกอบกู้ฐานะให้นอร์ตันจนกลายเป็นมหาเศรษฐีในเวลาต่อมา

จุดกำเนิดของนอร์ตัน ยูทิลิตี้

นอร์ตันเรียกขานโปรแกรมของเขาว่า "นอร์ตัน ยูทิลิตี้" โปรแกรมยูทิลิตี้เป็นชุดคำสั่งที่ออกแบบมาเพื่อจะทำนุบำรุงดูแลรักษาไฟล์ ลักษณะพิเศษจะเป็นการเจาะเข้าแก้ปัญหาเฉพาะเรื่องเท่านั้น เช่น การสำรองข้อมูล การเยียวยาแผ่นดิสก์หรือไฟล์ข้อมูลให้กลับคืนสภาพสมบูรณ์หลังจากถูกลบทิ้งโดยบังเอิญ หรือการจัดระเบียบงานบันทึกข้อมูล ฯลฯ

นอร์ตัน ยูทิลิตี้ถือกำเนิดขึ้นมาในปี 1982 ในระยะแรก พอจะเรียกได้ว่านอร์ตันเดินเท้าออกวางสินค้าจำหน่ายด้วยตนเอง เพราะเป็นการก่อตั้งบริษัทผลิตซอฟต์แวร์ศิลปินเดี่ยวที่มีชื่อว่า "พีเตอร์ นอร์ตัน คอมพิวติ้ง อิงค์" (PNCI) ในปีถัดมา นอร์ตันเข็นเวอร์ชันสองออกวางตลาด ซึ่งจะมีโปรแกรมย่อยหลายชุดเพื่อรับมือกับการกู้ไฟล์ที่สูญหายโดยเฉพาะ

"ในระยะแรก นอร์ตันเจาะเข้าหากลุ่มผู้ใช้คอมพิวเตอร์แต่เพียงอย่างเดียว ซึ่งก็ถือได้ว่าเป็นการประชาสัมพันธ์สินค้าที่ได้ผลสำเร็จอย่างดียิ่ง เขาจะทิ้งจุลสารข้อมูลเฉพาะทางเทคนิคไว้ให้กลุ่มลูกค้าและร้านค้าคอมพิวเตอร์ที่นำเอาสินค้าไปวาง" แบรด คิงส์เบอรี่ นักออกแบบสถาปัตยกรรมคอมพิวเตอร์ หัวหน้าแผนกนอร์ตัน กรุ๊ป ในเครือบริษัทซิแมนเท็กให้ความเห็น จากนั้นก็กล่าวต่อไปว่า "จากจุดนี้เองที่เป็นจุดเริ่มต้นของการเขียนตำราคอมพิวเตอร์"

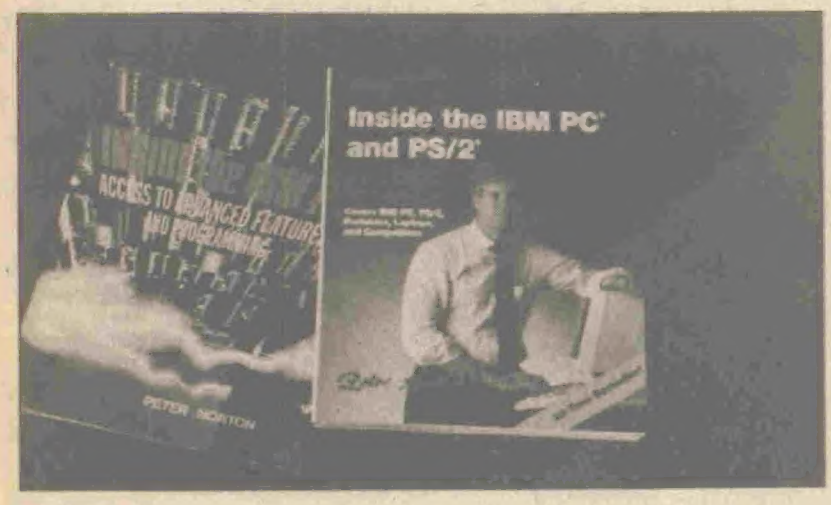
จุลสารข้อมูลทางเทคนิคที่นอร์ตันทิ้งไว้ในร้านคอมพิวเตอร์สะดุดตา เจ้าของสำนักพิมพ์เบรดี้ บุ๊คส์ เห็นฝีมือการเขียนเรื่องเทคนิคให้กลายเป็นเรื่องชวนอ่าน เขาโทรศัพท์ติดต่อนอร์ตัน และเสนอสัญญาการตีพิมพ์หนังสือคอมพิวเตอร์ ผลงานการเขียนตำราคอมพิวเตอร์ของนอร์ตันเริ่มต้นในปี 1983 หนังสือเล่มแรกของเขาก็คือ Inside The IBM PC กลายเป็นหนังสือเบสต์ เซลเลอร์

รับการแปลเป็นภาษาต่างประเทศถึง 14 ภาษา
* PNCI ปรับเปลี่ยนระบบจัดการภายในเพื่อเตรียมเข้าตลาดหลักทรัพย์

1990
* Softletter เลื่อนอันดับ PNCI มาอยู่ที่อันดับที่ 25
* พีเตอร์ นอร์ตันประกาศควบบริษัทเข้ากับซิมแมนเท็ก บริษัทซอฟต์แวร์มหาชนขนาดยักษ์
* พนักงานหนึ่งในสามของ PNCI ถูกปลดออกจากงาน แต่ยังคงพนักงานเทคนิคไว้ แผนกพีเตอร์ นอร์ตัน กรุ๊ป สำรวจแนวคิดใหม่ ๆ ได้อย่างกว้างขวาง เพราะมีสายป่านยาวขึ้น
* ผลิตภัณฑ์ของพีเตอร์ นอร์ตัน ได้รับรางวัลในฝรั่งเศส อิตาลี สเปน และสหรัฐฯ

1991
* การควบบริษัทให้ประโยชน์แก่ทั้งสองฝ่าย กำไรของแผนกพีเตอร์ นอร์ตัน กรุ๊ปเพิ่มเป็นสี่เท่า ซิมแมนเท็กมีรายรับทะลุเป้า วารสาร fortune จัดซิมแมนเท็กอยู่ในอันดับที่ 29 ของบริษัทที่เติบโตเร็วที่สุดในสหรัฐฯ
* พีเตอร์ นอร์ตันทุ่มเทเวลาและเงินทองให้กับงานสังคมสงเคราะห์และผลงานศิลปะ

1992
* ซิมแมนเท็กได้รับการกล่าวขานว่าเป็นบริษัทผลิตงานยูทิลิตี้ ซึ่งก็เป็นผลจากผลิตภัณฑ์ของแผนกพีเตอร์ นอร์ตัน กรุ๊ป นั่นเอง



ตำราคอมพิวเตอร์เล่มแรกของพีเตอร์ นอร์ตัน ชื่อ Inside The IBM PC ถือเป็นผลงานคลาสิกไปแล้ว

เมื่อเวลาผ่านไป ก็ถือว่าตำราเล่มนี้เป็นหนังสือคลาสสิกเล่มหนึ่ง

ก่อนจะประสบความสำเร็จในงานเขียนตำรา นอร์ตันเขียนคอลัมน์ประจำในวารสารหลายเล่ม เช่น PC Magazine และ PC Week อยู่แล้ว คิงส์เบอรี่ให้ความเห็นในเรื่องนี้ว่า "สไตล์การเขียนหนังสือของนอร์ตัน ก็ไม่ต่างไปจากสไตล์การสอนคอมพิวเตอร์ เขาอธิบายเรื่องยาก ๆ ให้ผู้ฟังเข้าใจได้ง่ายขึ้น โดยไม่ดูถูกภูมิปัญญาของผู้ฟัง การเจาะเข้าหากลุ่มผู้ใช้ในวารสาร และการเขียนตำราออกวางตลาด ถือเป็นการประชาสัมพันธ์สินค้าที่ได้ผลอีกทาง เพราะผู้ซื้อที่เดินเข้าไปในร้านคอมพิวเตอร์จะคุ้นกับชื่อของเขา เหลียวไปทางใดก็พบแต่ชื่อพีเตอร์ นอร์ตัน"

ในปี 1984 รายรับของ PNCI ทะลุเป้า 1 ล้านเหรียญ พร้อมกับการวางตลาดจำหน่าย "นอร์ตัน ยูทิลิตี้ เวอร์ชัน 3.0"

"ในช่วงนั้น นอร์ตันจ้างเสมียน 3 คนมาช่วยงาน เขารับหน้าที่ทุกอย่างในบริษัท เช่น การพัฒนาซอฟต์แวร์ เขียนตำรา เขียนบทความ เขียนคู่มือการใช้โปรแกรม และด้านการตลาด จะไม่ทำเพียงอย่างเดียวคือ บรรจุสินค้าลงกล่อง ถือได้ว่าเป็นจอมทัพกำลังพลคนเดียวโดยแท้"

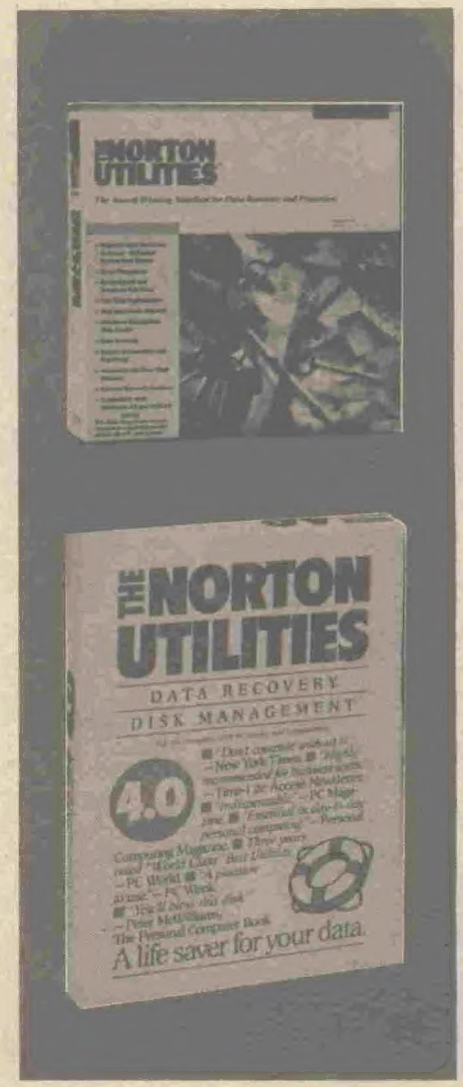
คิงส์เบอรี่เชื่อว่า จุดนี้เองที่นอร์ตันเห็นพื้นที่ว่างกว้างไกลของตลาดยูทิลิตี้ นอร์ตันคงจะตัดสินใจขยายกิจการให้รุ่งเรืองถึงขีดสุด "นี่ก็เป็นเหตุผลหนึ่งที่เขาว่าจ้างผมให้มาร่วมงานด้วย" คิงส์เบอรี่ตั้งข้อสังเกต

ได้ขุนพลเคียงข้าง

"ผมเข้ามาร่วมงานกับนอร์ตันในปี 1982 ก่อนหน้านี้ ผมทำงานร่วมกับกลุ่ม บลู ชิป ซอฟต์แวร์ ถ้าคุณยังพอจะจำได้ ในช่วงปี 1984-85 เป็นช่วงที่เศรษฐกิจย่ำแย่มาก บริษัทขนาดย่อยพลิกหงายท้องกันเป็นแถว คนส่วนใหญ่คาดการณ์ว่า บรรษัทขนาดใหญ่คงจะเขมือบควบบริษัทเล็กจิ๋วจนสูญพันธุ์ บริษัท บลู ชิป ซอฟต์แวร์ก็มีปัญหาเรื่องการเงิน ผมเลยตัดสินใจมองหางานใหม่ ส่งใบสมัครและประวัติไปที่ PNCI นอร์ตันกำลังมองหาเพื่อนร่วมงานอยู่พอดี ผมก็เลยเข้าร่วมทีมด้วย

หน้าที่รับผิดชอบของผมก็คือ พัฒนาซอฟต์แวร์ ผมกล้าพูดได้ว่า วันแรกที่ผมเข้ามาร่วมงานกับนอร์ตัน...เป็นวันสุดท้ายที่เขาได้นั่งหน้าจอเขียนโปรแกรม !"

พนักงาน PNCI เพิ่มเป็น 6 คนแล้ว สำนักงานใหญ่ก็คือ บ้านพักของ



แปรด คิงส์เบอรี่รับผิดชอบในการพัฒนานอร์ตัน ยูทิลิตี้ เวอร์ชัน 4.0 (ขณะนี้ถึงเวอร์ชัน 6.0 แล้ว) ซึ่งผลิตออกจำหน่ายโดยซิมแมนเท็ก

นอร์ตันนั่นเอง นอร์ตันเขียนตำรา บริหารธุรกิจและการตลาดในห้องใต้ดิน เสมียนทั้งสามทำงานอยู่ชั้นบน และโต๊ะทำงานของคิงส์เบอรี่ก็คือ โต๊ะอาหารในครัว

เวลาทำงานของ PNCI ขึ้นอยู่กับกิจวัตรของสมาชิกในครอบครัวนอร์ตัน "ผมยังจำอดีตได้ดี เมื่อใดที่ไอลีน ภรรยาของนอร์ตันเริ่มเตรียมเครื่องครัวทำอาหารเย็น...นั่นก็คือ สัญญาณเลิกงานของผม ผมจะผลักกองสัมภาระทั้งหมดของผมไปที่มุมโต๊ะด้านหนึ่ง ครอบครัวนอร์ตันยึดโต๊ะอีกมุมหนึ่งรับประทานอาหาร เมื่อผมกลับมาทำงานในวันรุ่งขึ้น ผมก็เลื่อน "สัมภารก" ทั้งหลายกลับมาอยู่ที่กลางโต๊ะ"

ในช่วงเวลานั้น จะมีก็แต่ "ช่างเทคนิค" เท่านั้นที่นั่งอยู่หน้าจอคอมพิวเตอร์ โดยลักษณะของนอร์ตัน ยูทิลิตี้ก็ถือได้ว่าเป็นผลิตภัณฑ์ "ทางเทคนิค" เท่านั้น ผู้ใช้โปรแกรมนี้ก็มีแต่โปรแกรมเมอร์และผู้เชี่ยวชาญระบบ แม้ว่าในปัจจุบัน ผู้ใช้คอมพิวเตอร์และบริษัทคอมพิวเตอร์จะถือว่านอร์ตัน ยูทิลิตี้เป็นเครื่องมืออำนวยความสะดวกที่จะขาดเสียมิได้ แต่ในยุคปี 1985 โปรแกรมชุดนี้ถือเป็น "โปรแกรมไม่ธรรมดาที่มิได้สร้างมาเพื่อคนธรรมดา"

คิงส์เบอรี่ย้อนยุคเล่าเรื่องให้ฟังว่า "ในยุคนั้น การให้ข้อมูลทางเทคนิคมีอยู่น้อยมาก เสมียนจะเป็นผู้รับโทรศัพท์ที่สอบถามปัญหา แต่เสมียนก็ไม่มีความรู้ทางเทคนิคพอจะช่วยแก้ปัญหาให้ลูกค้าได้ทุกเรื่อง ปัญหาเรื่องใดที่ซับซ้อนเกินไป เสมียนก็จะนัดให้โทรฯกลับมาใหม่ในช่วงเวลาเที่ยงวันถึงบ่ายโมง

ในช่วงพักเที่ยง ผมจะเป็นผู้รับโทรศัพท์ ไขข้อข้องใจทางเทคนิคทุกเรื่อง ดูเหมือนว่าทุกคนจะรอเวลาช่วงนี้ เสียงโทรศัพท์ช่วงพักเที่ยงจะดังไม่ขาดสาย เราเป็นผู้ให้ความช่วยเหลือทางเทคนิคแก่ลูกค้า แต่ทว่าบริษัทของเราไม่มีระบบให้การสนับสนุนทางเทคนิคเอาเสียเลย"

เจาะลึกสไตล์การทำงานของพีเตอร์ นอร์ตัน

เมื่องานเริ่มจะล้นมือ นอร์ตันว่าจ้างผู้จัดการมืออาชีพมาช่วยจัดระบบการทำงานของ PNCI จากความเห็นของคิงส์เบอรี่ พีเตอร์ นอร์ตันมิใช่มนุษย์บ้างานทุ่มเทให้งานจนโงหัวไม่ขึ้น นอร์ตันเป็นแต่เพียงผู้ก่อตั้งและเป็นผู้นำที่เฝ้าจุดแรงบันดาลใจให้เพื่อนร่วมงาน "พีเตอร์ นอร์ตันเป็นคนสบาย ๆ ไม่เครียดกับงาน เขาจะพร่ำพูดบ่อยครั้งว่า *เราจะดำเนินธุรกิจตราบเท่าที่ยังรู้สึกสนุกกับงานที่ทำ* ผมซับซาบความรู้สึกนี้ได้ เป้าหมายหลักของเราก็คือ ความสนุกกับงานที่ทำ เป้าหมายรองลงไปนั้นก็คือสร้างผลกำไร

ผมไม่รู้เหมือนกันว่า เราจะดำรงแนวคิดเช่นนี้ได้หรือไม่ถ้าเราขาดทุนย่อยยับ...ถ้าขาดทุนก็คงสนุกไม่ออก โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับตัวนอร์ตันเอง แต่เมื่อเวลาผ่านไป ทุกคนก็ทราบกันดีว่าบริษัทของเรามิได้ตั้งเป้าสูงส่งว่าจะผลิตซอฟต์แวร์ยอดเยี่ยมสุดยอดของโลก เราไม่กระเหี้ยนกระหือสร้างผลกำไร พนักงานทุกคนรู้สึกสนุกกับงานที่ตนรับผิดชอบ และรู้สึกปลอดโปร่งโล่งใจว่าเป็นไทแก่ตัว ไม่มีนายคอยกดหัวสั่งงาน"

ความสูญเสียคือ กำไร

PNCI ทะลุเป้ารายรับเกิน 5 ล้านเหรียญในปี 1986 แม้จะมีโปรแกรมหลากหลายออกวางจำหน่าย แต่นอร์ตัน

ในปี 1986 PNCI เสนอผลงาน นอร์ตัน คอมมานเดอร์ ออกวางตลาด

ยูทิลิตี้ยังเป็นแหล่งรายได้หลักอยู่เช่นเคย เมื่อมีคนใช้คอมพิวเตอร์กันแพร่หลายยิ่งขึ้น ก็มีคนทำให้ข้อมูลสูญหายเพิ่มเป็นเงาตามตัว ผลลัพธ์ก็คือ ยูทิลิตี้กู้ข้อมูลได้รับการยอมรับแพร่หลายในวงกว้าง

เมื่อใดที่ผู้ใช้คอมพิวเตอร์สูญเสียข้อมูลสำคัญไป ไม่ใช่เรื่องง่ายที่จะสะกดอารมณ์ให้ราบเรียบเสมือนว่าไม่เกิดอะไรขึ้น ในความเป็นจริง ถ้าข้อมูลสำคัญสูญหายไป ผู้ใช้คอมพิวเตอร์จะตื่นตระหนกแทบจะสิ้นใจ โปรแกรมยูทิลิตี้ทวีความสำคัญขึ้นตามเวลา แต่ก็ยังเป็นรองทีมงานให้การสนับสนุนทางเทคนิค เพราะเมื่อใดที่ข้อมูลสำคัญ เช่น ประมาณการยอดขายหรืองบประมาณถูกลบทิ้งโดยบังเอิญ ผู้ใช้คอมพิวเตอร์แทบจะไม่ได้อ่านคู่มือด้วยซ้ำไป ความคิดแรกสุดที่วูบเข้ามาในสมองก็คือ โทรศัพท์สอบถามทีมสนับสนุนทางเทคนิค

เสียงมนุษย์ด้วยกันพอจะปลอบประโลมใจได้ในยามที่คนเราต้องทำงานกับเครื่องจักร

มหาอาณาจักรขนาดย่อม

ในปี 1978 PNCI ทำรายรับได้ถึง 11 ล้านเหรียญ อยู่ในอันดับที่ 32 ของบริษัทอิสระขนาดใหญ่ที่สุดในสหรัฐอเมริกา (โดยวารสาร Softletter) คิงส์เบอรี่ทบทวนอดีตของการร่วมงานกับบริษัทที่ทำกำไรได้มหาศาล แม้จะเป็นบริษัทเอกชน "บริษัทของเราต้องจัดงบประมาณภายในอย่างเคร่งครัด ข้อดีก็คือ ไม่มีแหล่งเงินทุนภายนอกเข้ามาก้าวก่ายในการดำเนินงาน แต่ผลร้ายก็เกิดควบคู่ไปด้วย เราไม่มีเงินมากพอจะริเริ่มงานใหญ่เหมือนบริษัทอื่น ๆ เราไม่กล้าเสี่ยงไม่ว่าจะเป็นผลิตภัณฑ์ตัวไหน"

ในเมื่อไม่มีเงินทุนสำหรับงานวิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์มากเหมือนบริษัทมหาชน ผลิตภัณฑ์ของนอร์ตันจึงมีอายุวางแผงยืนยาวกว่าบริษัทอื่น ๆ คิงส์เบอรี่และโปรแกรมเมอร์อีก 2 คน รับหน้าที่วางแผนและออกแบบโปรแกรม "เราทำหน้าที่เป็นหน่วยวิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์ไปพร้อมกัน"

โปรแกรมเมอร์ทั้งสามคนของ PNCI จะระดมสมองร่วมกันทำงาน นั่นก็หมายความว่า ถ้าทุ่มความสนใจให้เรื่องใดแล้ว ผลิตภัณฑ์อื่น ๆ ก็ต้องเก็บเข้าลิ้นชักรอเวลาไปก่อน "เราทำงานได้ทีละชิ้น ผลิตภัณฑ์แต่ละตัวอาจกินเวลาหนึ่งปีถึงหนึ่งปีครึ่ง ในขณะที่บริษัทซอฟต์แวร์อื่น ๆ สามารถปล่อยสินค้าเข้าตลาดได้ทุกระยะ 9 เดือน เมื่อใดที่โปรแกรมของเราเสร็จเรียบร้อยแล้ว เราก็ส่งออกไปวางแผงโดยไม่มีการทดสอบเลย เราไม่มีทางเลือกเป็นอื่น ผลิตภัณฑ์ของเราขายได้ก็ขาย ขายไม่ได้ก็ต้องขายอยู่ดี"

จุดเด่นของการทำงานในบริษัท

เอกชนขนาดเล็กก็คือ การควบคุมคุณภาพ คิงส์เบอรี่ให้ความเห็นในเรื่องนี้ว่า "เราไม่เคยยกเรื่องการควบคุมคุณภาพมาคุยแม้แต่ครั้งเดียว คุณภาพของผลิตภัณฑ์เป็นวิถีชีวิต ไม่มีข้อกังขา ไม่ใช่เรื่องที่จะนำมาอภิปรายกันอีกต่อไป เราจะเปลี่ยนเนื้อหา จะเปลี่ยนกำหนดเวลา เพิ่มหรือลดจำนวนคนที่จะมาทำงาน หรือรายละเอียดปลีกย่อยทุกอย่าง ก็สามารถทำได้ทั้งนั้น...สิ่งที่ไม่มีใครแตะก็คือ เรื่องคุณภาพ"

ดังนั้น ภาพลักษณ์ของ PNCI คือ คุณภาพ บวกรวมเข้ากับภาพลักษณ์โดดเด่นของพีเตอร์ นอร์ตัน ในฐานะของนักเขียนตำราเทคนิคให้อ่านง่าย และนักเขียนบทความในวารสารคอมพิวเตอร์

คิงส์เบอรี่ชี้ให้เห็นจุดเด่นของการดำเนินธุรกิจของพีเตอร์ นอร์ตันว่า "นอร์ตันอาจใช้วิธีบุกตะลุยสร้างชื่อให้โดดเด่นได้ไม่ยากนัก แต่เขาก็มีหลักการประจำใจว่า *หากต้องการทะยานขึ้นแป้น... ก็จำเป็นต้องซ่อนตัวอยู่ในแป้น* เขาไม่อยากเปิดตัวให้โดดเด่นจนบริษัทขนาดยักษ์ เช่น บอร์แลนด์ หรือไมโครซอฟต์สะดุดตาจนหันมามอง เขากลัวว่าเมื่อใดที่บริษัทยักษ์ใหญ่มองเห็นกำไรมหาศาลในตลาดยูทิลิตี้ ยักษ์ใหญ่จะกระโดดลงมาเล่นด้วย"

พีเตอร์ นอร์ตันซ่อนตัวอยู่ในรูพยายามพรางตัวให้เกลื่อนกลืนไปในสภาพรอบข้าง ซ่อนเร้นประกายสุกปลั่งไม่ให้สาดแสงเข้าตาใครในขณะที่ PNCI เจริญเติบโตและร่ำรวยมหาศาลตามกาลเวลา

ภาพพ่อมดคอมพิวเตอร์สลักบนแผ่นหิน
...คมชัด ถาวรจนยากจะลบเลือนเสียแล้ว

เปิดตัวต่อสาธารณชน

ในปี 1988 นอร์ตันขยันงานเขียนในวารสาร ผลิตภัณฑ์ของ PNCI ได้รับรางวัลผลิตภัณฑ์ดีเด่น ตัวเขาเองได้รับคัดเลือกเป็น*ผู้ประกอบการแห่งปี* โดยอาร์เธอร์ ยังก์ และวารสาร Venture

PNCI มีรายได้ถึง 16 ล้านเหรียญ จัดอยู่ในอันดับที่ 136 โดยวารสาร Inc. ซึ่งทำการจัดอันดับ 500 บริษัทเอกชนที่เติบโตเร็วที่สุดในสหรัฐฯ

พีเตอร์ นอร์ตันปรึกษากับเพื่อนร่วมงานถึงเรื่องการนำบริษัทเข้าตลาดหลักทรัพย์ พนักงานทุกคนตื่นเต้นไปกับนโยบายให้พนักงานถือหุ้นของบริษัท ในระหว่างนั้น PNCI เปลี่ยนผู้จัดการเป็นว่าเล่น เพื่อเสาะหาบุคคลที่มีฝีมือพอจะนำบริษัทเข้าตลาดหลักทรัพย์ให้ได้

บริษัทขนาดเล็กก็ยังทำกำไรมหาศาลอย่างไม่หยุดยั้ง ถึงปี 1989 รายได้พุ่งสูงถึง 26 ล้านเหรียญ ผลิตภัณฑ์ของบริษัทได้รับรางวัลซ้ำแล้วซ้ำเล่า ตำราของนอร์ตันกลายเป็นหนังสือขายดี (ขายได้เกิน 1 ล้านเล่ม) และได้รับการแปลเป็นภาษาต่างประเทศกว่า 14 ภาษา

คิงส์เบอรี่ให้ความเห็นต่อเรื่องนี้ว่า "PNCI ไม่มีโอกาสจะเข้าตลาดหลักทรัพย์ได้เลย เพราะเราไม่มีฝ่ายขาย เราไม่มีคนที่จะผลักดันให้เราเข้าตลาดหลักทรัพย์ได้ สื่อมวลชนวิพากษ์วิจารณ์

เรื่องการเปลี่ยนตัวผู้จัดการอย่างเสียหาย...ยิ่งไปกว่านั้น เซนทรัล พอยนต์ ซอฟต์แวร์ เจ้าของ PC Tools (คู่แข่งนอร์ตัน ยูทิลิตี้) ก็ไล่ตามกัดส้นเท้าของเราไม่ยอมเลิก"

ในสายตาของโลกภายนอก อาจจะมองเห็นว่านอร์ตันพ่ายแพ้ไม่เป็นรูปแล้ว PNCI ไม่มีผลิตภัณฑ์ใหม่ออกวางตลาด ไม่มีเงินมากพอจะวิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์ ยอดขายตกต่ำลง คิงส์เบอรี่อธิบายเรื่องนี้ว่า "ในช่วงนั้น เราจำเป็นต้องหันกลับมาจัดการงานภายใน เป้าหมายสูงสุดที่เราจะทำได้ก็คือ สร้างผลกำไรให้สะดุดตาที่สุด เผื่อว่าจะมีโอกาสเข้าตลาดหลักทรัพย์ เราลดค่าใช้จ่ายทุกอย่าง ไม่มีการลงทุนเสาะหาเทคโนโลยีใหม่ ไม่มีการลงทุนสร้างผลิตภัณฑ์ใหม่"

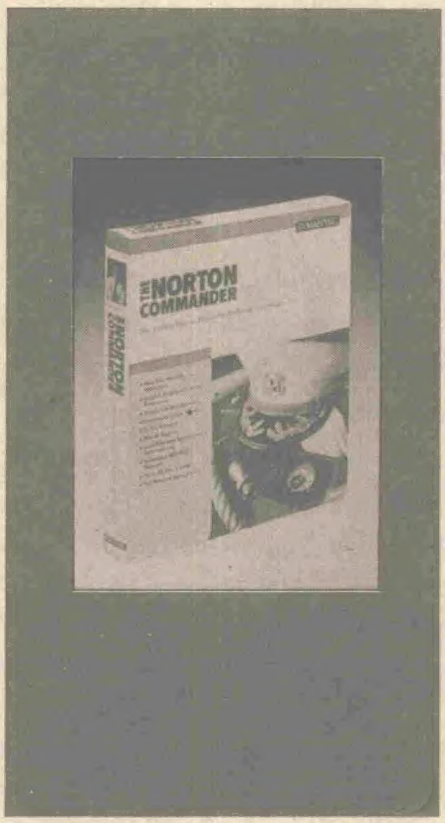
ในระหว่างนั้น PNCI พยายามเปิดตัวออกสู่ระดับนานาชาติ สร้างสำนักงานสาขาในประเทศต่าง ๆ และแปลโปรแกรมออกเป็นภาษาอื่น...แต่ภาพลักษณ์ระดับนานาชาติก็ไม่ได้ช่วยให้ PNCI เข้าตลาดหลักทรัพย์ได้

ทศวรรษใหม่ โฉมใหม่

ในเดือนสิงหาคม 1990 PNCI ประกาศควบบริษัทเข้ากับซิมแมนเท็ก ซึ่งเป็นบริษัทซอฟต์แวร์มหาชน (ก่อตั้งในปี 1982 ขยายกิจการอย่างรวดเร็วทั้งจากการผลิตซอฟต์แวร์ของตนเองและการซื้อสิทธิมาผลิต)

คิงส์เบอรี่เล่าถึงเหตุการณ์ในเวลานั้น "การควบบริษัทถือได้ว่าเป็นเรื่องสุดเซอร์ไพรส์ ไม่มีใครระแคะระคายแม้แต่น้อย นอร์ตันเองจะพูดถึงแต่เรื่องการพาบริษัทเข้าตลาดหลักทรัพย์

ในทันทีที่มีการประกาศเรื่องการควบบริษัทเข้าด้วยกัน พนักงานทุกคน



ในปัจจุบันนี้ ซอฟต์แวร์ของพีเตอร์ ผลิตโดยซิมแมนเท็ก แต่นอร์ตันก็ยังดำรงตำแหน่งโฆษกของแผนกพีเตอร์ นอร์ตัน กรุ๊ปในเครือของซิมแมนเท็ก

ต่างพากันโล่งใจ เพราะผลลัพธ์ก็ไม่ได้ต่างไปจากการเป็นบริษัทมหาชน พนักงานทุกคนได้รับประโยชน์ก้อนใหญ่ในแง่การถือหุ้น ยิ่งไปกว่านั้นเราไม่ต้องซ่อนตัวงำประกายอีกต่อไปแล้ว เราสามารถวิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์ได้อย่างเปิดเผย เข็นสินค้าใหม่ออกไปแข่งขันกับบริษัทอื่น ๆ ได้เต็มที่...เรามีสายป่านขดใหญ่ซ่อนอยู่ในกระเป๋า"

ซิมแมนเท็กมีเครือข่ายกว้างขวางผลิตซอฟต์แวร์เชิงธุรกิจและการเพิ่มผลผลิต ซิมแมนเท็กผลิตโปรแกรมยูทิลิตี้ให้แมคอินทอชของแอปเปิ้ล ซึ่งก็เป็นผลงานที่ซ้อนทับกับ PNCI ในการควบบริษัทเข้าด้วยกัน สิ่งที่ซ้อนทับอีกอย่างก็คือ พนักงาน ผลปรากฏว่า ต้องปลดพนักงานหนึ่งในสามของ PNCI ออกจากงาน ซึ่งก็ยังความเสียใจให้พนักงานกลุ่มนั้น เพราะเป็นผู้ร่วมงานเคียงบ่าเคียงไหล่กันผลักดันให้ PNCI เข้าตลาดหลักทรัพย์

แต่ข่าวซุบซิบในเรื่องการปลดพนักงานก็ไม่ได้เลวร้ายเกินไปนัก ซิมแมนเท็กไม่ได้แตะต้องพนักงานเทคนิคของ PNCI เลย กล่าวโดยสรุปแล้ว ทั้งสองบริษัทต่างก็พอใจในผลการควบบริษัท

สามัคคีคือพลัง

การควบบริษัทสร้างความรุ่งเรืองให้ทั้งสองฝ่าย คิงส์เบอรี่ หัวหน้าแผนกพีเตอร์ นอร์ตัน กรุ๊ป สังกัดบริษัทซิมแมนเท็กให้ความเห็นในเรื่องนี้ว่า "ก่อนจะมีการควบบริษัท บริษัทของเรามีรายได้ราว 40 ล้านเหรียญต่อปี แต่หลังจากการควบบริษัทเข้าด้วยกันแล้ว รายรับของแผนกพีเตอร์ นอร์ตัน กรุ๊ปพุ่งสูงขึ้นถึง 160 ล้านเหรียญ หรือเพิ่มขึ้นมากถึง 4 เท่าตัว เรากล้าพูดได้ว่า แผนกของเราประสบความสำเร็จอย่างสูง"

โฉมใหม่ของซิมแมนเท็กเปลี่ยนไปอย่างเห็นได้ชัดในการช่วงชิงอันดับในวงการไมโครคอมพิวเตอร์ เดิมทีนั้นซิมแมนเท็กสร้างชื่อในฐานะบริษัทจัดการโครงการเฉพาะกิจและฐานข้อมูล หลังการควบบริษัทเข้าด้วยกันแล้ว มีคนเปลี่ยนมุมมองเสียใหม่ว่า ซิมแมนเท็กเป็นบริษัทผลิตยูทิลิตี้ (รายได้จำนวน 160 ล้านเหรียญต่อปีพอจะจูงใจให้คล้อยตามได้ไม่ยากนัก) "ตลาดยูทิลิตี้ถือเป็นตลาดที่เติบโตรวดเร็วที่สุดในบรรดาตลาดซอฟต์แวร์ทั้งหลาย ถ้ายูทิลิตี้หมายถึง ประโยชน์ใช้สอย ในอดีตที่ผ่านมา เราได้รับการประเมินคุณค่าประโยชน์ใช้สอยต่ำระดับ"

นอร์ตัน ยูทิลิตี้เคยขึ้นไปกับยานขนส่งอวกาศ และช่วยงานตำรวจ เก็บข้อมูลที่ถูกลบทิ้งจากคอมพิวเตอร์ของผู้ต้องหา

อนาคตของนอร์ตัน ยูทิลิตี้

แผนกพีเตอร์ นอร์ตัน กรุ๊ปเพ่งความสนใจไปยังผลิตภัณฑ์คุณภาพและการเสนอผลงานเบิกโฉมเทคโนโลยีใหม่ล่าสุด คิงส์เบอรี่เชื่อมั่นการเสาะหาเทคโนโลยีใหม่เป็นเรื่องที่กระทำได้... ถ้ามีเงินทุน "อย่างที่ทราบกันดีแล้ว ในอดีตเราไม่มีเงินมากพอจะทำงานวิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์ เรายังมีความคิดอีกหลายแง่มุมที่ไม่เคยสำรวจเลย หลังการควบบริษัทแล้ว ซิมแมนเท็กอนุมัติเงินลงทุนก้อนใหญ่ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ ขณะนี้ ผมมีโปรแกรมเมอร์ถึง 10 คนมารับงานวิจัยนอร์ตัน ยูทิลิตี้แต่เพียงอย่างเดียว เราสามารถเจาะสำรวจแง่มุมใหม่ทางเทคนิคที่เราไม่มีโอกาสทำมาก่อน...ยิ่งไปกว่านั้น ซิมแมนเท็กมีนโยบายเปิดกว้าง ปล่อยให้พนักงานใช้ความคิดได้อย่างเต็มที่"

ปัจจุบันนี้ คิงส์เบอรี่มีโอกาสได้ "เล่น" กับความคิดเต็มที่ เขาเชื่อว่าซิมแมนเท็กมีอนาคตยาวไกล มิใช่เพราะเป็นบริษัทที่อิงกับตลาด หากแต่เป็นบริษัทที่อิงอยู่กับเทคโนโลยี อีกทั้งกอร์ดอน อี. มูแบงก์ จูเนียร์ ซึ่งเป็นประธานบริษัท ก็เป็น "ช่างเทคนิค" เต็มตัว (ตามความเห็นของคิงส์เบอรี่) "เมื่อลูกค้าเดินเข้าไปในร้านคอมพิวเตอร์ เขาต้องการสินค้าคุณภาพสูงสุด เขาจะได้รับสินค้าคุณภาพคุ้มเงินที่จ่ายไป เพราะเราสร้างชื่อเสียงในแง่ "ประกันคุณภาพ" มานานแสนนานแล้ว ผมเชื่อว่า นี่คือจุดเด่นที่ทำให้แผนกของเราประสบความสำเร็จอย่างสูง"

พีเตอร์ นอร์ตันไปอยู่เสียที่ไหน?

อนาคตของพ่อมดคอมพิวเตอร์

คุณอาจจะสงสัยขึ้นมาว่า จะเกิดอะไรขึ้นกับพีเตอร์ นอร์ตัน ผู้บุกเบิกในวงการคอมพิวเตอร์ เพราะบทความนี้เป็นปูมชีวิตด้านหนึ่งของเขา

ในขณะที่มีการควบบริษัทเข้าด้วยกัน นอร์ตันถือหุ้น PNCI อยู่เพียง 30% เท่านั้น (พนักงานบริษัทไม่ทราบว่าตนเองได้รับส่วนแบ่งหุ้น PNCI จนกระทั่งมีการควบบริษัทเรียบร้อยแล้ว) พ่อมดคอมพิวเตอร์ผู้นี้ไม่ได้วางไข่ทั้งหมดในตะกร้าใบเดียว เขาแยกการลงทุนไปในหลายสาขา หลังการควบบริษัท เขาถือหุ้นในแผนกพีเตอร์ นอร์ตัน กรุ๊ป 11% หรือจะเปลออกมาเป็นจำนวนเงินได้กว่า 100 ล้านเหรียญ

พีเตอร์ นอร์ตันมีตำแหน่งในคณะกรรมการบริหารซิมแมนเท็ก ในบางคราวก็ออกไปพบลูกค้ากลุ่มผู้ใช้คอมพิวเตอร์หรืองานแสดงสินค้า คิงส์เบอรี่เชื่อว่าเงาของนอร์ตันยังคงทาบทับแผนกพีเตอร์ นอร์ตัน กรุ๊ปอีกนาน "ในเมื่อเขามีเงินลงทุนในแผนกถึง 100 ล้านเหรียญ เขาก็คงวนเวียนอยู่ไม่ไกลนัก นอร์ตันมีสถานะเป็นโฆษกของบริษัท ชื่อของเขาติดอยู่บนผลิตภัณฑ์ทุกชิ้น ถ้าเราเสนอสินค้าที่ไม่ดีพอ ผลสะท้อนกลับจะกระทบต่อชื่อเสียงของเขาโดยตรง" นั่นก็หมายความว่า พีเตอร์ นอร์ตัน ยังคงหลักการของตนเองไว้ว่า จะต้องรักษาภาพลักษณ์ของสินค้าคุณภาพไว้ตลอดไป

คิงส์เบอรี่ยอมรับว่า นอร์ตันไม่ได้โผล่เข้ามาในสำนักงานบ่อยครั้งนัก นอร์ตันทุ่มเทเวลาส่วนใหญ่ให้ครอบครัว งานสังคม งานสังคมสงเคราะห์ และการสะสมผลงานศิลปะ ในฐานะผู้สะสมผลงานศิลปะ นอร์ตันจัดได้ว่าเป็นลูกค้ารายใหญ่ สะสมผลงานศิลปะของศิลปินร่วมสมัยในแคลิฟอร์เนียได้กว่า 600 ชิ้น

"นอร์ตันสินใจศิลปะมาโดยตลอด ในระยะหลัง เขาทุ่มเทเวลาให้กับศิลปะร่วมสมัยได้มากขึ้น นอกจากนี้เขาก็ยังลงทุนในธุรกิจพัฒนาอสังหาริมทรัพย์... ผมก็ยังรู้สึกว่านอร์ตันคงจะสนุกกับงานใหม่อย่างยิ่ง เพราะอย่างไรเสียความรู้สึกสนุกกับงานที่เขาทำ ก็ถือเป็นปรัชญาการทำงานของแผนกของเรามาตั้งแต่เริ่มแรก"

ทศวรรษ 1980 ฉายให้เห็นภาพพ่อมดคอมพิวเตอร์ที่มีชื่อว่า พีเตอร์ นอร์ตัน ใครจะรู้? ในทศวรรษ 1990 อาจมีพ่อมดศิลปะในชื่อเดียวกันก็เป็นได้ หากจะมองในแง่ของกษัตริย์ไมดาส์ ซึ่งแตะทุกอย่างเป็นทองคำไปเสียหมด อนาคตของพ่อมดคอมพิวเตอร์ผู้นี้ก็เป็นเรื่องน่าสนใจ ควรจับตามองอย่างไม่ต้องกะพริบ

พีเตอร์ นอร์ตัน จะมีผลงานเบิกโลกใหม่อะไรให้เราได้ชม?